

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA HOTEL SOMANAKE  
SENDURO LUMAJANG**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty in the hotel somanake Senduro lumanjang either partially or simultaneously.

This study tested the hypothesis that there is influence service quality and customer satisfaction somanake hotel Senduro Lumajang. The method used is multiple linear regression statistical methods.

The results showed that the variable quality of service has no effect on somanake hotel customer loyalty, satisfaction variables also has no effect on customer loyalty somanake hotel, and simultaneously also has no effect on customer loyalty variable somanake hotel.

In this research, customer loyalty in the hotel somanake not influenced by the variable quality of service and customer satisfaction by 1.9%, while 99.1% of customer loyalty is influenced by other variables not examined in this study such as leadership style, motivation, compensation, labor discipline etc.

Limitations of this study was only examined the quality of service and satisfaction to customer loyalty in the hotel somanake. While other variables that influence the decision to stay is expected to be further investigated by researchers in different years.

**Keywords: Quality of service, satisfaction, Customer Loyalty.**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA HOTEL SOMANAKE  
SENDURO LUMAJANG**

**ABSTRAKSI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel somanake senduro lumajang baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini melakukan pengujian terhadap hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan hotel somanake senduro lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode statistik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel somanake, variabel kepuasan juga tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel somanake, dan secara simultan juga tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan hotel somanake.

Dalam penelitian ini loyalitas pelanggan pada hotel somanake tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 1,9% sedangkan 99,1% loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti gaya kepemimpinan, motivasi, kompensasi, disiplin kerja dll.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya meneliti kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel somanake. Sedangkan variabel lain yang mempengaruhi keputusan untuk menginap diharapkan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya di tahun yang berbeda.

**Kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan, Loyalitas Pelanggan.**